

■■ 特集「エンパワメント」

紛争の渦中にいる当事者をエンパワーする

稲 葉 一 人

(科学技術文明研究所特別研究員)
(東京大学大学院医学系研究科客員研究員)
(元大阪地方裁判所判事)

1 はじめに

私は、判事・検事として、いわば紛争を解決することを生業としてきました。6年ほど前、米国の連邦司法センターに留学する機会があり、以来Mediation、特に後述のFacilitative Mediationにはまってしまいました。以来、毎年米国に調査研究に行っています。ところで、Mediationは、通常「調停」と訳されますが、我々は裁判所における「調停」と混同されるのを嫌って、Mediation（メディエーションないしミディエーション）と呼んでいます。Mediationとは、一言でいえば、「様々な理由から紛争を起こしている当事者に対して、トレーニングを受けた公平な第三者が介在し、当事者をエンパワーし、当事者が対話により紛争を解決することのお手伝いをする」というシステムをいいます。これは、専門的には、ADR（Alternative Dispute Resolution、裁判外紛争解決）の一つです。つまり、裁判や裁判所で解決するのではなく、専ら、当事者間の対話を中核として解決していく、そこに第三者がお手伝いするという、いわば市民の「自助的」システムなのです。

米国では、裁判事件が多く、審理にコストと時間がかかるため、裁判外に紛争の解決を求める勢いがあり、また、地域における隣人Mediationセンター等の、草の根のサポート等が存在したことから、多くのADR（これはMediationに限りません）が、この数十年発達しました。

私は、現在、このMediationのトレーニングを、既に4年間、受講者は延べで1000名程度いると思いますが、行っています。全国の、Mediationを中心にADRを展開する組織（現在2つのNPOのほか、申請準備中も合わせると6～7地区）において、法律家（弁護士や司法書士、税理士、土地家屋調査士、鑑

定士等）から、非法律家（助産師、看護師、学校の先生、市民）に至るまで、幅広く行っています。また、経済産業省・経済産業研究所が主催する「ADRを担う人材育成のための研究会」でも、Mediationトレーニングのプログラムの作成を担当しています。とはいっても、私たちの活動を理解することは難しいので、ここでは、Mediationのトレーニングプログラムの一端と、実際の事件をスクリプトで再現したものをここに掲げ、皆さんの理解と関心を得ることにしたいと思います。

2 トレーニング

トレーニングは3段階に分かれています。初級（基礎編）・中級（発展編）・上級（トレーナー養成編）は、各15時間であり、合計45時間です。これは、概ね、米国におけるトレーニングが、数十時間とすることに沿っています。

初級 ここでは、「聴く」技術を中心に展開します。読者の中には、「聴く」なんてと、感じられた方もおられるかもしれませんが、実は、この聴くという作業は難しいのです。人は、その話に関心を持たれて、30分聴かれた経験もないし、相手に介入せず、人の話を30分聴いた経験もないのです。特に、（法的）専門家は、自分が相談者や当事者を助けようという善意から、人の話を無心に聴くことは、いたって下手です。すぐアドバイスをしようとして、質問・話モードで、人の話をさえぎろうとしますが、これでは話す人は、聴かれたという実感を持ってないのです。往々にしてある紛争当事者の不満は、「あの先生は、全然私の話を聴いてくれなかった」というものは、こんなところに起因すると思われます。また、聴くという作業は、消極的な作業ではありません。話を受け止め、返すという、積極的な面があります（これをactive listeningといいます）。また、Mediationのskillとは、話術的な側面（これを表の技法と呼んでいます）だけではなく、どのような雰囲気作りをするのか（例えば、椅子の配置、座る位置関係、Body-Languageの使い方等を含み、これを裏の技法と呼びます）にも及んでいるのです。これらは、いずれも社会心理学等の知見を踏まえたものとなっています。

初級は、グループワークをしてそれをlectureで確かめる（その逆も）というものです。また、筆者が、スクリプト（シナリオ）を書き、これを劇団の方に演じていただいた劇を、ビデオに収録したものを放映することにより、皆が共通の素材で「楽しめる」ようにしています。既に、このような創作ビデオは、「家族内紛争」、「近隣紛争」、「医療紛争」、「マンション紛争」、「廃棄物処理場設置紛争」（更に、前記経済産業所の研究会では、「実母の生活費負担事件」「ガラス破損事件」「解雇予告手当事件」が作成されています）が、初級では、最初の二者を用います。このビデオは、い

ずれも、「交渉編」「失敗調停編」「成功調停編」によって構成され、受講者は、なぜ、紛争当事者では対話がうまくできないのか、これをうまくいくようにするのは、どのような支援が必要であるのか、その支援をするためにどのようなtrainingが必要なのか、順に学べるように仕組みられています。途中、紙上Mediation Trainingとして、全員に、うまくいかない交渉編のスク립トが渡され、そこに自身の工夫を書き、これをまとめ、全員の共有財産とするというカリキュラムも組まれています。

Mediation skillの基本的考えは極めて簡単に表現すれば、難しい会話（difficult conversation）には特有の構造があり、本来は当事者がこれに気づき、これを克服すべきであるのですが、紛争の渦中にある（in conflict）当事者は自ら是正できません、そこで、これを中立的な第三者が、対話回復のお手伝いをする、そのお手伝いの手法が、Mediation skillであるというものです。control度の低い手法から、高い手法までを学び、その具体的な使い方を、ビデオで確認していくことになります。

	プログラム	講義	エクササイズ	備考
1日目	0	概要の説明と資料の確認		自己紹介
	1	トレーニングの全体像	近隣紛争スク립トから学ぶ	ビデオを見てグループで意見を交わす
	2	Communicationと聴くとMediation	Communicationの基礎	グループワーク
2日目	3	「聴く」ためのトレーニング	エクササイズ1～5	グループワーク
	4	聴くことと傾聴度を測る	傾聴度自己診断カード	
	5	紛争状態の当事者の心理状態とMediation		
3日目	6	難しい会話の構造とMediation	聴く・確認する ・パラフレーズする	二人一組
	7	Introductionを学ぶ	Introductionをする	三人一組
	8	対話の維持円滑化の技法を学ぶ	Mediationエクササイズ	グループワーク
	9	成功調停から学ぶ	成功調停のスク립ト	
	10	Mediationの力動関係	対話促進における第三者の役割を考える	グループワーク

中級 中級は、初級を履修した方だけが受講できますが、大きくは3つのカリキュラムで成り立っています。一つは、幅広い、Mediation skillの獲得です。初級では、ほぼ「聴く技法」に集中していたのですが（しかし、一番大事ですが）、実際の調停の場面では様々な問題に出くわします。そこで、できるだけ、初級の技法と考え方において共通する（当事者をempowerする）が、その表れにおいて参考になるMediationの技法の多様性を理解するというものです。二つ目は、紛争に関連する様々な（社会）心理学の重要な点を学ぶという点です。ここでは、困難な問題に出会った際に、「人を理解する」ためのいくつかのヒントを含んでいます。三つ目はrole-playです。中級では、全員が一度は、調停者ないし当事者役になるようにしています。調停技法のtrainingなので調停者となることが大事のように感じる人が多いのですが、実は、当事者となり、調停者の活動をどのように受け取るかを体験することが役に立つのです。3～40分程度のrole-playのあと、参加者全員から、気づいたこと、また、改善すべきことなど、米国のtrainingにならい聞き出し、解説していき、調停者が変われば調停内容が変わること、技法の大事さと、技法の身につけ方を実践的に学ぶのです。当初は消極的であった受講者も、最終回になれば、自ら名乗り出ることが多く、概ね3分の1の人は、このrole-playに「はまり」ます。

日程	講義	エクササイズ
1日目	面接・相談の技法とMediation	
		面接・相談のrole-play
	異文化コミュニケーション	
		role-play
2日目	交渉・ゲーム理論	
	紛争解決の社会心理学の最前線	
		role-play
	Coaching	
3日目	協調的Mediation	
		role-play
	Transformative（変容的）Mediation	
		role-play
	合評会	

上級 上級コースは、トレーナー養成コースです。ここでは、初級・中級を経た方に、広い臨床場面を理解し、中級で行うロールプレイの指導の方法等を学ぶことになります。最後に課題発表をして、仕上げです。

	主目標	主 題	エクササイズ
1 日目	対話促進(相談・Mediation)の理論	1 対話における第三者の役割	Group-Work
		2 Mediationの力動	
		3 Mediationに必要なもの	
		4 専門家と市民とのCommunication	
		5 二つの措置	
	高齢者紛争	6 高齢者の心理を理解する	
	健康・環境紛争	7 Risk Communication	Group-Work
2 日目	医療過誤紛争	8 回復不能な結果が出た紛争を扱う	Group-Work
	学校調停	9 学校内での対話推進プログラム	
	Tutor研修	10 Role-PlayのTutoring	Group-Work
3 日目	消費者紛争	11 ビジネス交渉と情報格差	
	労働紛争	12 労使間苦情・紛争解決システム	Group-Work
	健康・環境紛争	13 廃棄物処分場建設紛争を調停する	Group-Work
	各自のPresentation		

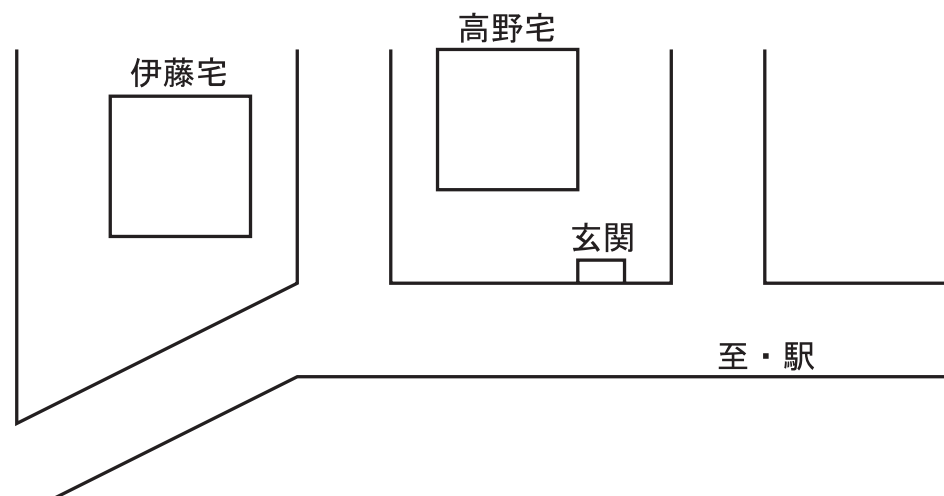
3 スクリプト

この事例は本当の事案をアレンジしたものです。シーンは、①伊藤さんのモノログ、②伊藤さんと高野さんのお話し合い、③伊藤さんと高野さんが、トレーニングを受けていない調停人（Mediator）の支援を受ける（失敗Mediation）、④伊藤さんと高野さんが、トレーニングを受けている調停人（Mediator）の支援を受ける（成功Mediation）により構成されています。なぜ、②（当事者間の話し合い）がうまくいかず、③と④の違いがどこにあるのでしょうか。これをトレーニングでは、下記のスクリプトに沿って劇団が演じたビデオを見ることにより一緒に考えます。

近隣トラブル（犬を吠えさせるな事件）

伊藤さんと高野さんの家は隣接しており、その位置関係は次のとおりである。伊藤さん（58歳、女性）は、20年前に移り住み、老齢の母（89歳）と二人で住んでいる。両家は隣接しておりその間には、1.5mの通路があるが、行き止ま

りになっている。高野夫婦（夫38歳、妻35歳）は2年前に移り住み、2000年4月ころから中型犬を飼い始めたが、去年の2月ころから自宅の前庭に放し飼いをするようになった。伊藤さんによれば、鳴き声・吠え声が近所中に聞こえ、多大な迷惑をこうむっているとし、特に、伊藤さんの住居が高野さんの前庭に近く、最も被害が大きいとする。町内の役員を通じて善処を頼んだが、効果なく、通行人が通り過ぎても鳴き止まず、同宅前を通るたびに吠えられ精神的苦痛を負っていると。高野さんは、吠えていないとして、取り合わない。この地域は比較的静かな郊外の1戸建てが並ぶ住宅地である。



伊藤さんが寝室で寝ている。

隣の犬が吠えて寝られない。

「高野さんに話して、文句を言うべきなのかな。」「でも、そのうち吠えなくなるかもしれないし、こっちが慣れるかもしれないし」

しかし、犬はまた吠えだす。

「やっぱり、明日はきっぱり高野さんに話しをしよう」

しかし、今度は別の理由で眠れなくなる。

「でも、犬のことで、高野さんと口論になるかもしれないし」「隣の人にはよく思われたいし、けんかしたくない」「おばあちゃんがもしもの時は、隣の人にも役に立つこともあるし」

そこで、結局

「やっぱり何も言わないことにするか」

しかし、犬はまた、吠え出す。

1 交渉編

日曜の午前10時、伊藤さんは、高野さん宅に、犬の件で交渉に行った。

伊藤（インターホンで）おはようございます。高野さん、隣の伊藤です。

高野（妻） はい、少しお待ち下さい。

（玄関越しで）おはようございます。なにかご用ですか。

伊藤（言い難そうに）奥さん、お宅のワンちゃんなんです。

高野（妻）　うちのトラがなにか。
伊藤　犬がいつも吠えるので迷惑しています。どうにかしてくれませんか。
高野（妻）　トラは吠えませんが。
伊藤　いつも吠えているじゃないですか。こちらはいつも迷惑しているのですよ。どうにかしてもらえませんか。
高野（妻）　あなた、お隣の伊藤さんが、トラがうるさいって（と夫を呼ぶ）。
高野（夫）　おはようございます。どうしたのですか。
伊藤　お宅の犬が吠えて迷惑をしているのですが、どうにかしていただけますか。
高野（夫）　どうにかと、いいましても、うちのトラは吠えませんが。
伊藤　そんなことはありませんよ。昨晚も吠えていたじゃないですか。
高野（夫）　（妻の方を向いて）昨日夜トラが吠えていた？
高野（妻）（首を振る）
伊藤　吠えていたじゃないですか。しょっちゅう吠えるのでイライラしてきます。犬を家の中に入れるなど、どうにかして下さいよ。
高野（夫）　伊藤さんは神経質なんじゃないですか。
伊藤　神経質とはなんですか。吠えるものは吠えるのよ。
高野（妻）　伊藤さんは犬が嫌いなんじゃないですか。
伊藤　犬が好きか嫌いかということではないでしょう。いつも前を歩くと、玄関の鉄格子から顔を乗り出して、歯をむき出しにして吠えるのですよ。
高野（夫）　犬は吠えるのが商売ですからね。犬は犬が嫌いな人をよく知っているといいますし。
伊藤　私の家に来る友人や銀行員も、隣の犬がうるさいですねと言っています。
高野（妻）　私ところは、犬のことだとやかく言われたことはありませんよ。やっぱり、伊藤さんは神経質なんですわ。心静かに、犬のことを考えれば、吠え声など、気になりませんよ。ねえ、あなた。
高野（夫）　そうですよ。言いがかりをつけないでください。
伊藤　言いがかりとはなんですか。そうですか。そうですか。分かりましたよ。そんな態度をとるのですか。いいです、裁判所や市役所に訴えます。
高野（夫）　どうぞどうぞ。どこでも出ましょう。
伊藤　やっぱり最悪の事態になった。もう隣の人とはうまくいかないな。しかし、こうなったら、出るところに出て、白黒つけてやる。
高野（夫）　ちょっと言い過ぎたかな。しかし、うちのトラに言いがかりをつけるなんて。
高野（妻）　最近トラがイライラしているので、もしかしたら吠えているのかな。でも、吠えていないということで通そう。

2 調停編

失敗例

伊藤さんは、市役所に出向く。相談窓口で事情を話し、仲介役をしてもらえることになった。市役所は今年から、窓口相談で市民同士のトラブルを担当者が仲介するというサービスを始めた。市役所は、高野さん宛てに、今度の日曜の午前10時に話し合いを市役所で行いたいという書面を送った。

日曜日10時・市役所の相談室

担当（山田というネームプレートをつけている）

おはようございます。どうぞお座り下さい。（一番に座る）

高野（夫）　なんでこんなところに来なければならないのですか。市役所から手紙が来るなど、世間体も悪いじゃないですか。なにも悪いことはしていませんよ。たまの休日に呼び出されて。

伊藤　その言い方はなんですか。だから、犬すら管理できないのですよ。

担当　まあまあ落ち着いて、落ち着いて。伊藤さんと、高野さんご夫婦ですね。それでは、伊藤さんから苦情の内容をお話下さい。

高野（妻）　なんで伊藤さんから聞くのですか。苦情とはどういうことですか。市役所がそもそも関わるというのはどういう権限ですか。

担当　アアア…今年から市役所の職員が市民の皆様のトラブルの解決の橋渡しをする制度が出来ました。これはあくまで、任意の手続ですので、そう固いことを言わずにお付き合い下さい。それでは、伊藤さんからどうぞ。

伊藤　担当さん、（ネームプレートを見て）山田さん。聞いて下さいよ。隣の高野さんの犬が吠えてうるさいのです。

高野（妻）　吠えてなんかいませんよ。

伊藤　嘘つかないで。

担当　まあまあ、高野さんのお話も聞きますので、伊藤さんのお話が終わるまで、お待ち下さい。

伊藤　いつもこんな調子なんです。いつも。隣の犬が吠えて、夜も寝られないのです。昼間も玄関脇の鉄格子から顔を出し、歯をむき出して吠えるのです。沢山の人が迷惑がっているのです。どうにかしてもらいたいです。山田さん、高野さんに言ってやって下さい。

担当　高野さん、伊藤さんのお話は本当ですか。

高野（夫）　山田さんは、犬が好きですか。犬が嫌いな人には、犬の気持ちはわからないからな。

担当　私は犬は好きですよ。

伊藤　（担当をにらみつける）

高野（夫）　そうですか。それなら、私たちの話を分かってもらえますね。よかったよかった。犬は吠えるのが商売ですし、夜に吠えるのなら、私たちが寝られなくなるでしょう。だから、犬は吠えていないの

です。

高野（妻）　そうですよ。うちのトラは吠えないですよ。人聞きの悪いことを
言わないで下さい。

担当　しかしねー。犬が全く吠えていないということはないのじゃないですか。
うるさいと相談に来られるくらいですから。

伊藤　それなら、犬が吠えているという証拠を出しましょうか。（と言って、
カバンからカセットテープを取り出そうとする）。

担当　テープを聞いてみましょうか。

高野（夫）　（ぶっきらぼうに）いいですよ。

（再生する）

伊藤　こんなにうるさいのですよ。

高野（妻）　これはうちのトラの吠え声ではないですよ。

高野（夫）　この程度の吠え声で寝られないということはありませんよ。かわ
いいものですよ。

伊藤　担当さんはどう考えますか。

担当　（知ったかぶりをして）不法行為となるには、その吠え声が受忍限度を
超える必要があります。民法709条についての判例の解釈です。

伊藤　受忍限度とはなんですか。

担当　がまんの限度のことです。

伊藤　そしたら、がまんの限度をとくに超えています。

担当　いえいえ、この受忍限度は、一般人を基準にして判断されますので。

伊藤　それじゃー私は一般人ではないとでもいうの。相手と結託して、全然私
の迷惑を分かってくれてないじゃないの。

担当　そう興奮をしないで。

伊藤　興奮などしていませんよ。もうこんな場所で話しをする気持ちになれま
せん（立ち上がる）。

担当　まあまあ、お座り下さい。話をしないと、いつまでも解決しませんよ。
それでは、こうしましょう。一応仮に伊藤さんのいうように吠えていた
として、高野さん、どうにかできませんか。

高野（夫）　仮の話などできません。なんで、急に伊藤さんの言い分どおりと
仮定するのですか。それって偏（かたよ）っていませんか。それ
なら、時間の無駄ですから帰ります（といって立ち上がる）。

担当　（途方にくれ、「こんな難しい事案は見たことない…」）

（色々考え、高野さんに）夜は、犬を家の中に入れるということはでき
ませんか。

高野（妻）　番犬は、夜間でこそ、外にいる意味があるんじゃないですか。

担当　それでは、口輪をして、吠えないようにするという案は。

高野（妻）　うちのワンちゃんがかawaiiそうですわ。

担当 （あー言えば、こう言うという、こんな難しい人には会ったことはない）
伊藤 では、担当さんがいいと思う意見を出して下さい。
担当 ウーン 私の個人の意見は、犬が吠えるのはしかたがないと思いますが、
通行人に危険を感じさせないように、紐（ひも）で結ぶことがいいのでは
ないかと思いますが。
伊藤 それなら、夜は寝られないじゃないですか。
高野（夫婦）（口をそろえて）トラがかわいそう。
担当 だめだこりゃ。

成功例

担当 （山田というネームプレートをつけている） おはようございます。今日
のお話し合いのお手伝いをします山田といいます。市役所の相談課に
おります。どうぞお座り下さい。（皆が座り終わってから、座る）
高野（夫） なんでこんなところに来なければならないのですか。市役所から
手紙が来るなど、世間体も悪いじゃないですか。なにも悪いこと
はしていませんよ。たまの休日に呼び出されて。
伊藤 その言い方はなんですか。だから、犬すら管理できないのですよ。
（少しの間、高野・伊藤が言い合う）
担当 （言い合うのをじっと聴いている）
皆さんのお話の雰囲気から、相当お困りの様子ですね。
皆さんのご了承を得られるなら、私に皆さんのお話し合いのお手伝いさ
せて下さい。
よろしいですか。
伊藤・高野（夫婦） うなずく。
担当 皆さんのご了承を得ました。そこで、まず今日のこのお話会の趣旨な
どについてお伝えします。最初にお話させていただくのは、この手続は
任意だということです。決して、結論を押し付けたり、決め付けたりす
るのではなく、あくまで皆さんが納得された場合だけ、話し合いが成立
することになります。つまり、皆さんが今日の内容をお決めになるのだ
ということです。私は、皆さんのお話が円滑にいくために、お手伝いを
しますが、私が判断したり、結論を下したりはしません。あくまで、皆
さんが決めるのを、私がお手伝いするのです。
また、任意ですので、いつでも中止をすることはできます。
お話をする際のルールは、複雑ではありません。交互にお話いただき、
一方が話されるときは、できるだけ聴くように努力して下さい。また、
途中で疑問があればいつでも私に尋ねて下さい。皆さんは、今座ってい
る場所の居心地は悪くないですか。いいですね。お互いにお互いにお名
前を呼び合うことでいいですか。高野さんは、ご主人と奥さんでいいで

すか。

伊藤、高野（夫婦）（うなずく）

さて、まず、どちらからお話されますか。通常は、市役所に最初にお申し込みいただいた方からお話されことが多いのですが、高野さんはいかがですか。

高野（夫婦） いいですよ。

担当 それでは最初にお話されるのは伊藤さんからということで合意ができました。伊藤さんどうぞ。（以下、担当は話をする人に向かって聴く）

伊藤 山田さん。聞いて下さいよ。隣の高野さんの犬が吠えてうるさいのです。

高野（妻） 吠えてなんかいませんよ。

伊藤 嘘つかないで。

担当 （ニコニコして、しかし真剣に聴いている）

伊藤 いつもこんな調子なんですよ。いつも。隣の犬が吠えて、夜も寝られないのですよ。昼間も玄関脇の鉄格子から顔を出し、歯をむき出して吠えるのです。沢山の人が迷惑がっているのです。どうにかしてもらいたいのです。山田さん、高野さんに言ってやって下さい。

担当 確認させて下さい。伊藤さんのおっしゃる趣旨は、高野さんが飼っておられる犬が夜間に吠えて寝られない、昼間は吠えてくるので、怖いということですね。伊藤さんは今の段階で外に付け加えることはありますか。

伊藤 いいえ、ありません。

担当 では高野さんのお話も聴かせて下さい。

高野（夫） 山田さんは、犬が好きですか。犬が嫌いな人には、犬の気持ちはわからないから。

担当 （微笑みながら）高野さんのお話を聴かせていただけますか。

高野（夫） 犬は吠えるのが商売ですし、夜に吠えるのなら、私たちが寝られなくなるでしょう。だから、犬は吠えていないのです。

高野（妻） そうですよ。うちのトラは吠えないですよ。人聞きの悪いことを言わないで下さい。

伊藤 嘘を言わないで。なんなら、証拠のテープを出しましょうか。

担当 ご主人、確認させて下さい。ご主人がおっしゃった内容をもう少しお話いただけませんか。

高野（夫） 私たちは共稼ぎで、昼間は不在にしています。そのため、平日の昼間のことは知りませんが、吠えても人に迷惑をかけるようなことはないと確信しています。夜は、犬ですから多少は吠えても、寝られないというような程度ではありません。

担当 ということは、平日のお昼間の間はどのような状態かは知らない、夜はそんなに寝られないようになるまでは吠えてはいないということですね。奥さんも、今ご主人がおっしゃった通りですか。

高野（妻） はい概ねそうです。

担当 今のお話を聴いて、伊藤さんはどうですか。

伊藤 はい。私の家には老齡の母がいます。89歳になります。母は、高血圧をわずらっているため、平日の昼間毎日病院に通わなければなりません。私も近くの経理事務所で働いていますので、毎日母に付き添うことはできません。高野さんのところの犬は、通行人が通るたびに玄関脇の鉄格子から顔を乗り出して歯をむき出してほえるので、母が怖がっているのです。そのため、体調を崩してしまったのです。

高野（妻） そんな事情があったとは知らなかった。

担当 伊藤さんのお話を聴いて、高野さんはどのようにお感じになりますか。

高野（妻） 家には、アトピーの娘がいます。娘は、犬は好きですが、犬を家のなかには入れることはできないのです。

伊藤 それは知らなかった。

担当 外に付け加えることはありますか。

伊藤、高野（夫婦） ありません。

担当 では、伊藤さん、高野さん、どのような解決法があるか、皆さんのお知恵をお貸し下さい。

伊藤 私は、せめて母が昼間病院に行くときに、吠えかからないようにしていただきたいと思います。

高野（夫） でも吠えないようにはできないですよ。

伊藤 それなら、紐（ひも）につなぐということはどうですか。つないであれば、吠えても襲いかかる危険はありませんからね。

高野（夫） 検討させて下さい。犬も紐に結び付けられるのは嫌がるかもしれませんが、場合によっては、玄関脇の鉄格子のところに、網をつけるということになるかもしれませんが、それでもいいですか。

伊藤 おばあちゃんが、怖がらないようにしていただければ結構です。

担当 それでは、高野さんの方で工夫をしてみるということでもいいですか。その工夫はいつまでにしていただけますか。

高野（妻） 今日にでもします。

伊藤 すいませんねえ、おばあちゃんのこと、ご迷惑かけます。先日は突然ご自宅まで押しかけて、無作法な真似をしまして、すいませんでした。

高野（妻） いえこちらこそ。社会的経験がないので、あまり配慮ができずすいませんでした。今後とも、よろしくお願いします。

担当 それでは、ありがとうございました。

4 紛争の渦中にいる人をエンパワーすること

紛争に巻き込まれた人は、相手との信頼関係がなく、相手の立場を理解する

余裕はないばかりか、自分すら見失ってしまっています。二人が揃っても、対話にならず、お互い傷つけあうこととなります。しかし、相手に対して自分の持つ感情も大切です。感情をどこかに横に置いて対話をしようとしても、本当の理解・納得、さらには解決になりません。

さあ、そこで、第三者が必要となるのです。当事者は当初、相手と対話の場を持つことを避けます。また、対話の場を持っても、対面コミュニケーションを避けます。そこで、Mediatorは、当事者をEmpowerし、対話を続けることを促します。対話は当初、Mediatorを中心として動きます。Mediatorは、当初、当事者の話を聴き、カウンセラー的な役割を果たし、本人にfeedbackして、自分の姿を鏡に映し出します。同様の作業を相手とも行います。その間、怒号がとんだり、相手を罵倒したり、感情的な行動・言動がありますが、トレーニングを受けたMediatorは、これを受けとめながら、対話を進めます。そして、交流のPhaseと呼ばれる、本音の対話が進めば、当事者同士が話し合いをし、自然と解決のPhaseに入ります。当事者のお互いが、対話の相手に、「鏡」となりfeedbackしながら、相互の理解を深め合います。そして、次第に、Mediatorは消えていき、最後は、対話は当事者2人に戻されるのです。エンパワーされた人が、紛争を自分で解決していく過程です。Mediatorは、そこに無条件で居り、寄り添うのです。ひたすら当事者には紛争解決能力があることを信じる活動です。私は、このMediationという手法は、人の共存の手法だと思います。民主主義の手法でもあります。人が違いを前提としながら、話をしながら、共存し、学ぶ過程だと思います。そして、Mediationは、第三者であるMediatorが（少しだけ）お手伝いするという、相互協力の社会を形づくるための第一歩（しかし大きな一歩）と考えています。そして、このような手法は、単に紛争解決の手法ではなく、教育の現場（Peer Mediationとして、米国では、生徒がMediatorになって、生徒同士の本当の紛争を解決する）や、町づくり、職場等、いろいろ展開することができます。The Promise of Mediation（調停の可能性）とは、Transformative（変容的）Mediationの本の題名ですが、Mediationには、大きな可能性があると思います。